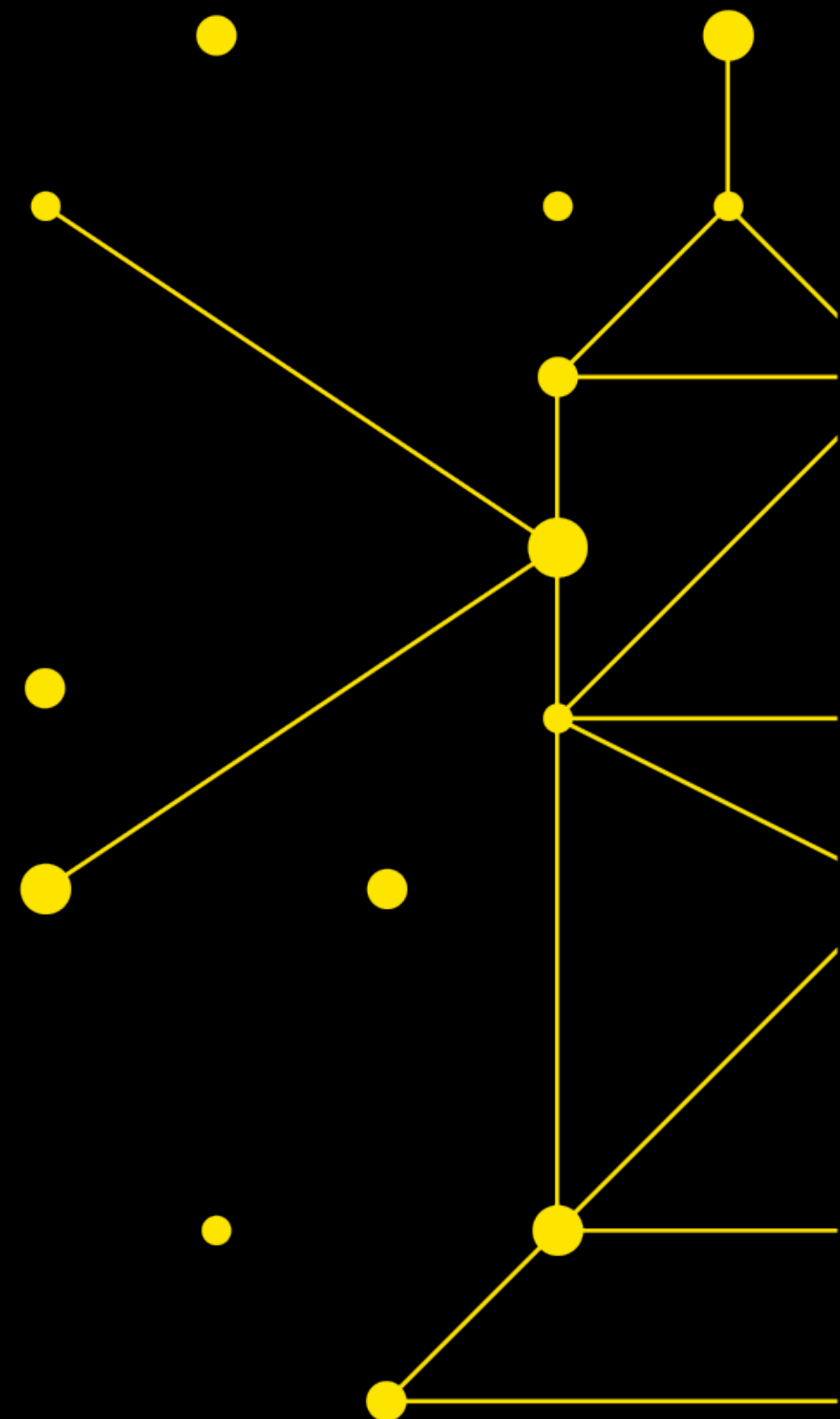
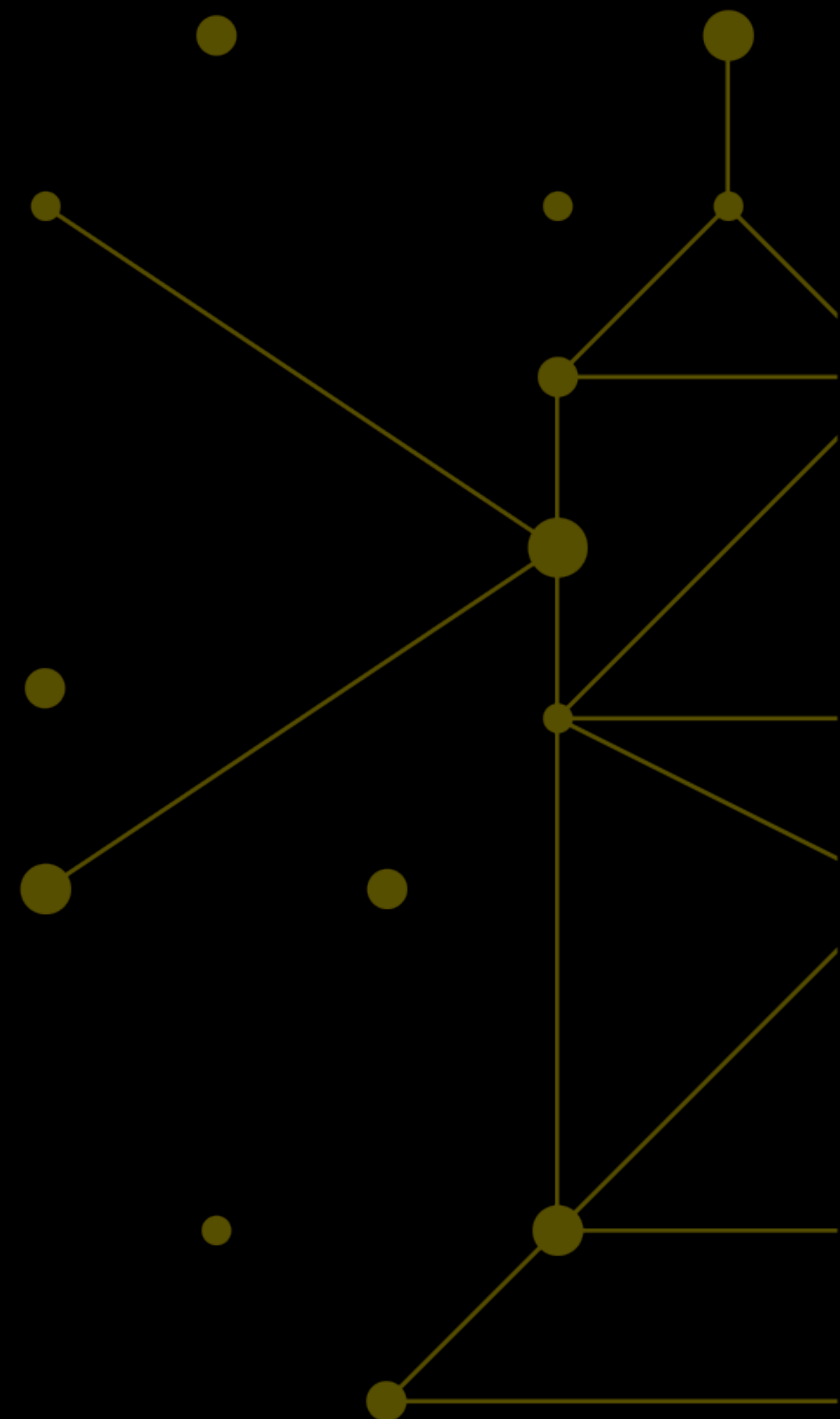
<쿠키런> 모바일게임 생명연장의 꿈

쿠키런 2년, 게임 운영 분투기

데브시스터즈

조길현

NEXON COMPANY

목차

1. 발표 소개

조길현

2012년 8월	데브시스터즈 클라이언트 프로그래머로 입사 OvenBreak2, 쿠키런 개발
현재	쿠키런 운영 총괄

이전 경력

서울대학교	전기공학, 컴퓨터공학, 정보문화학 게임 개발 동아리 SNUGDC
2010년~2011년	에듀플로
2011년~2012년	나우콤 (현 아프리카TV)

다루는 내용

오랫동안 많은 사람들에게
즐거움을 주고 큰 사랑을 받아온 **<쿠키런>**

올해로 2주년을 맞이한 **<쿠키런>**의 **출시 과정**과
실제 운영 사례들을 통해 모바일 게임 운영에 대해
이야기해본다.

2. 게임 운영이란?

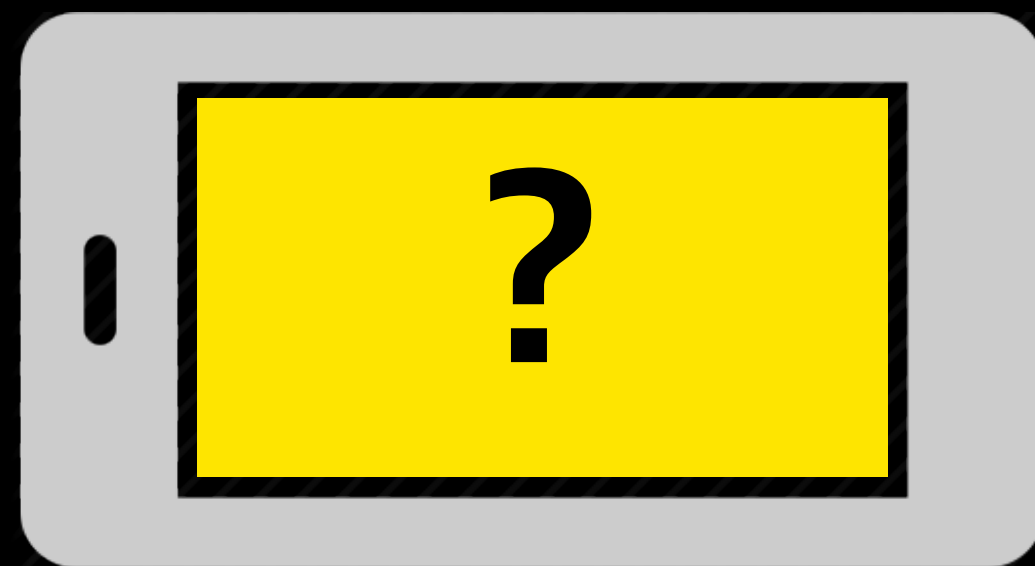
게임 운영?

이 강연에서
게임 운영의 정의

시간적 기준

?

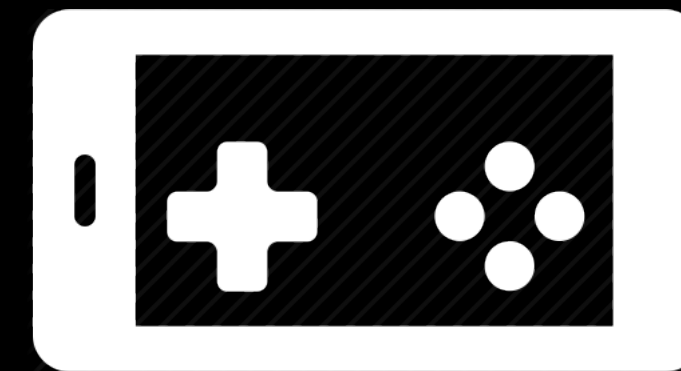
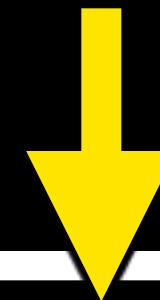
출시 이전

이것!

쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!

출시 이후

이 강연에서
게임 운영의 정의

매개체 기준

게임이 아닌
다른 매체를 매개로

게임을 매개로

이 강연에서
게임 운영의 정의

게임 **출시 이후**,
게임을 플레이하는 유저들이
게임의 재미를 **지속적으로** 느끼며 즐길 수 있도록,
게임을 매개로 하는 모든 행위!

3. 쿠키런 소개

쿠키런 소개

쿠키런 for Kakao

2013년 4월 2일 정식 출시

LINE 쿠키런

2014년 1월 29일 정식 출시

쿠키런 소개

2년간의 성과

누적 다운로드

7000만 이상

누적 매출

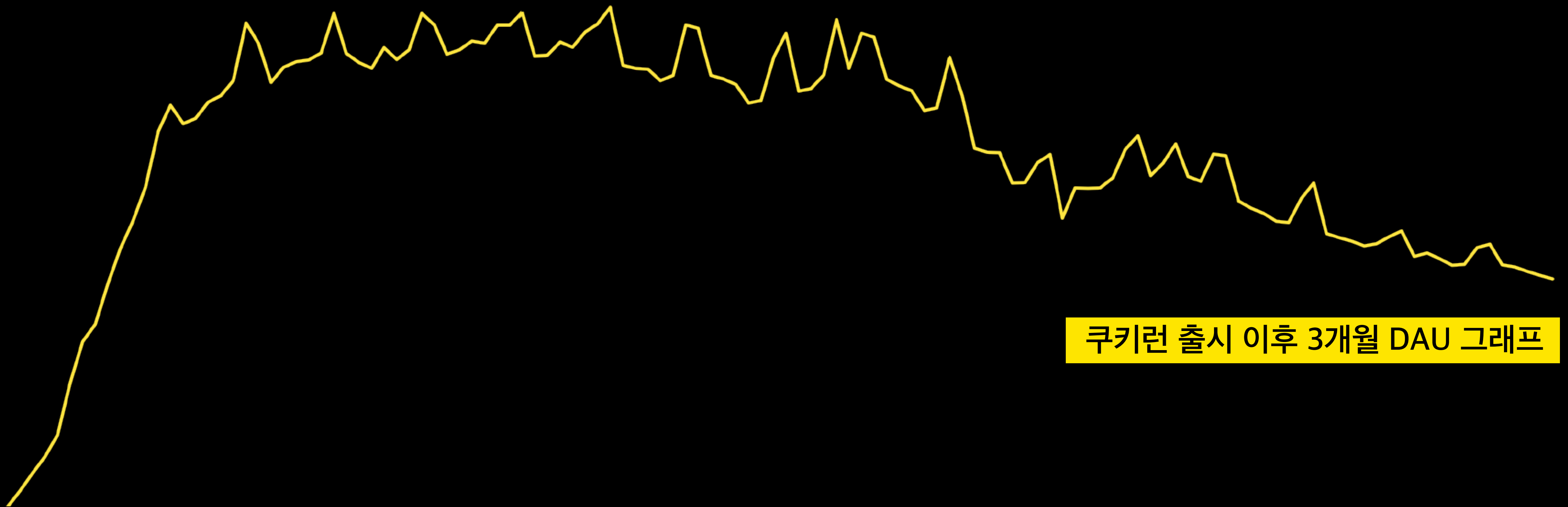
1500억원 이상

모바일 게임 운영에 대해 이야기를
쿠키런의 사례를 통해 하려는 이유

쿠키런을 키운건
팔할이 **운영**이었다!

쿠키런 출시 직후
가장 많이 들었던 말

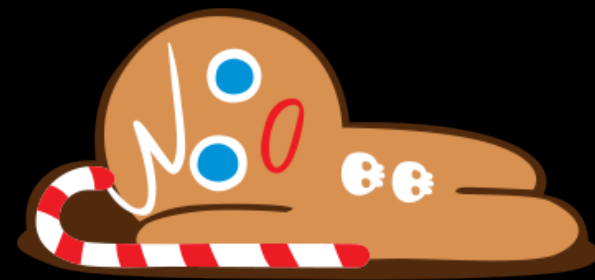
"모바일 게임은 길어야 3개월"

그런데 그것이 실제로 일어났습니다

쿠키런 출시 이후 3개월 DAU 그래프

하지만 이것은 당연한 결과였다

“ 처음 출시 할 때 부터
오랫동안 게임이 유지될 수 있게
만들 수 없었기 때문 ”

4. 쿠키런 출시과정

쿠키런 개발 당시 상황

회사자금이 바닥남

부득이한 인원 감축

남은 인원 12명 (경영, 회계 등 포함)

쿠키런 개발 당시 상황

- 쿠키런 개발 중 **윈드러너**가 먼저 출시!
- 게다가 **윈드러너** 인기 폭발!!
- 다른 러닝 게임들도 출시 준비중이라는 소문!!!

- **열악한 상황에서 빠르게 출시를 해야 했다.**
- **개발 기간 겨우 2개월 남짓**

만약 쿠키런 출시일이 늦어졌다면?

▌먼저 출시된 유사 장르 게임이 완전히 시장을 장악해 버리면 유저를 끌어오기 어려움

▌비슷한 게임이 많아지면 새로운 출시되더라도 주목을 받기 힘듦

▌회사 자금이 바닥나서 월급이…

오래가지 못할 상태인 것을 알면서도
출시를 할 수 밖에 없었다.

그리고 실제로 많은 소규모 회사와 팀들이
비슷한 상황에 처한다

모바일 게임 운영이 중요한 이유

변화 속도가 빠른 모바일 게임 시장에서
흥행력이 있으면서 지속력까지 강한 완전한 게임을
시기적절하게 출시하는 것이 어렵기 때문

일단 게임이 성공해야 하기 때문에

출시 이전에는 게임의 **지속력**보다

초기 **흥행력**에 집중하는 것이 일반적

출시 이후 둘 중 하나를 선택해야 했다

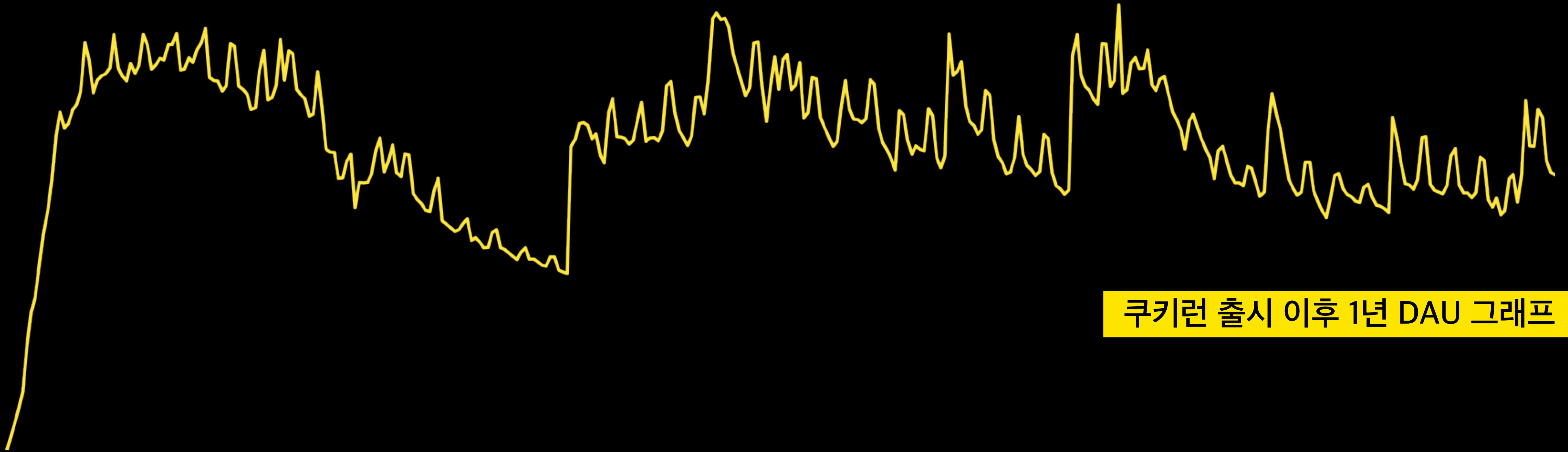
새로운 게임을 만든다

당시 외부의 제안은
대부분 이 선택지 였음

쿠키런 운영에 집중해서 쿠키런을 지속시킨다

데브시스터즈는
쿠키런의 수명을 늘리기 위한
게임 운영에 역량을 집중

시즌 2 업데이트를 통해
절반이 넘게 떨어졌던 지표를 다시 회복

회복 이후 꾸준한 운영을 통해 유지

쿠키런 출시 이후 1년 DAU 그래프

5. 쿠키런 운영 사례

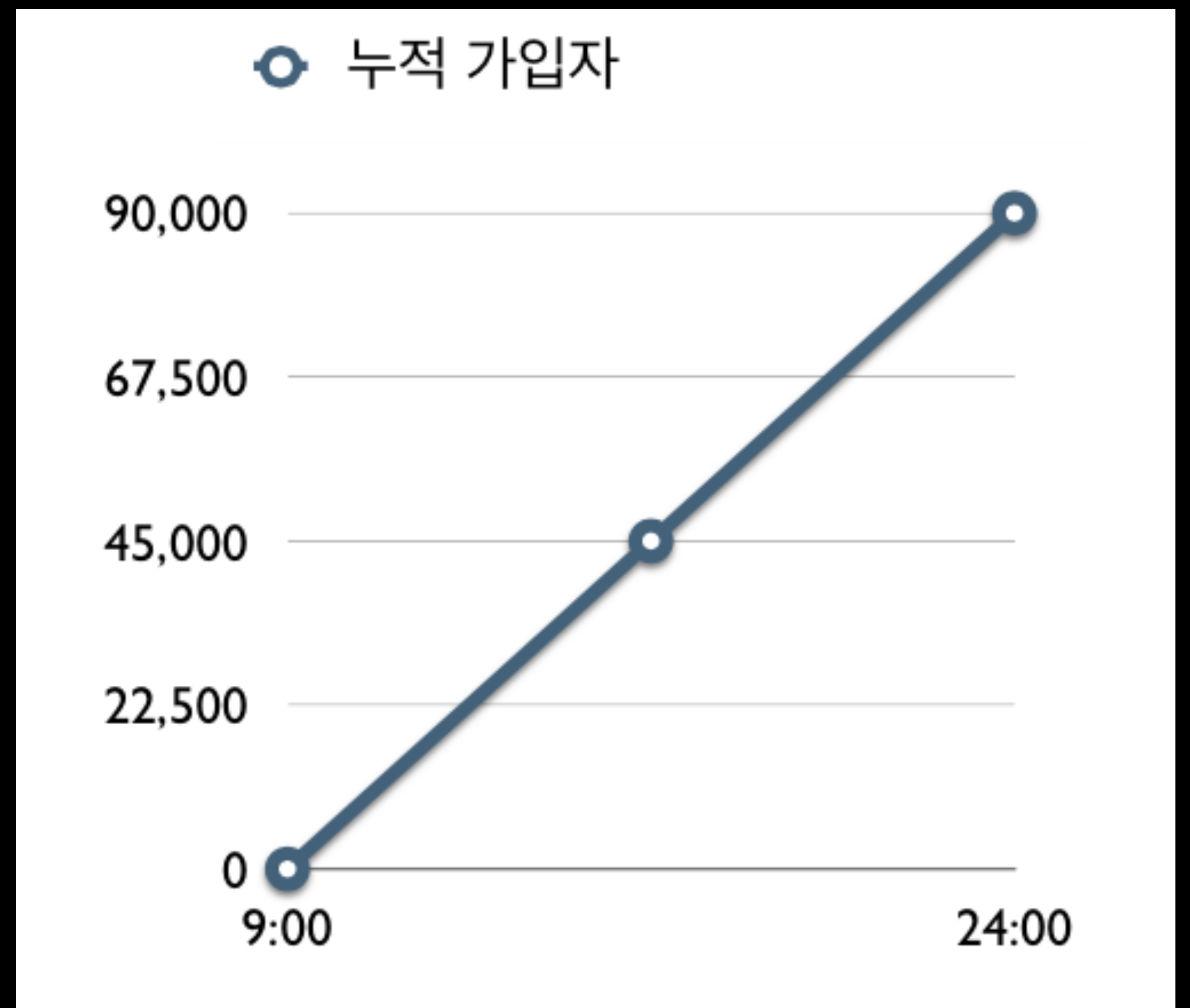
쿠키런 운영 사례 소개

쿠키런 출시 직후 상황

카카오톡 테마가 유일한 마케팅

그외 마케팅비 0원

첫날 가입자 9만명

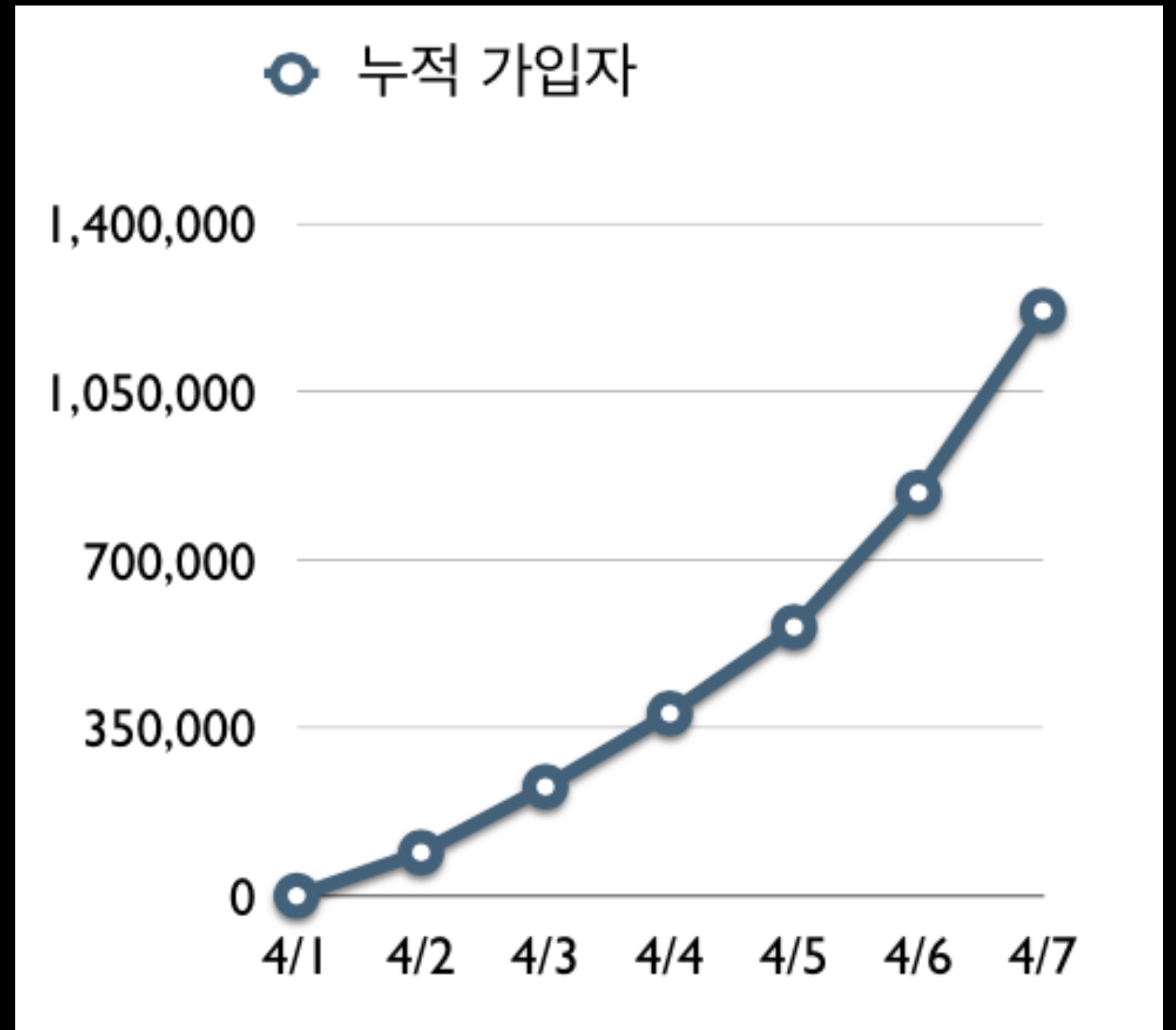
내일도 오늘만큼만 가입해다오!

쿠키런 운영 사례 소개

쿠키런 출시후 일주일

가입자수 기하급수적으로 증가

6일만에 120만명 돌파

그리고 첫번째로 직면한 문제

서버장애

첫번째 문제, 서버 장애

쿠키런 운영 사례 1

첫번째 문제, 서버 장애

피크타임마다 주기적으로 서버장애 발생
휴일마다 서버장애 발생
쿠키런 출시 당시 서버개발자 1명

서버 기술적인 이야기가 궁금하다면?

NDC14 <쿠키런 1년, 서버 개발 분투기> - 홍성진

쿠키런 운영 사례 1

첫번째 문제, 서버 장애

각종 로그, 보안 관련 기능 등 없어도 게임 플레이에
영향을 주지 않는 기능들은 최대한 제거.
하지만 서버에 가장 큰 부하를 주면서도 쉽게
제거 할 수 없는 기능이 있었는데…

바로 '생명 보내기'!

쿠키런 운영 사례 1

첫번째 문제, 서버 장애

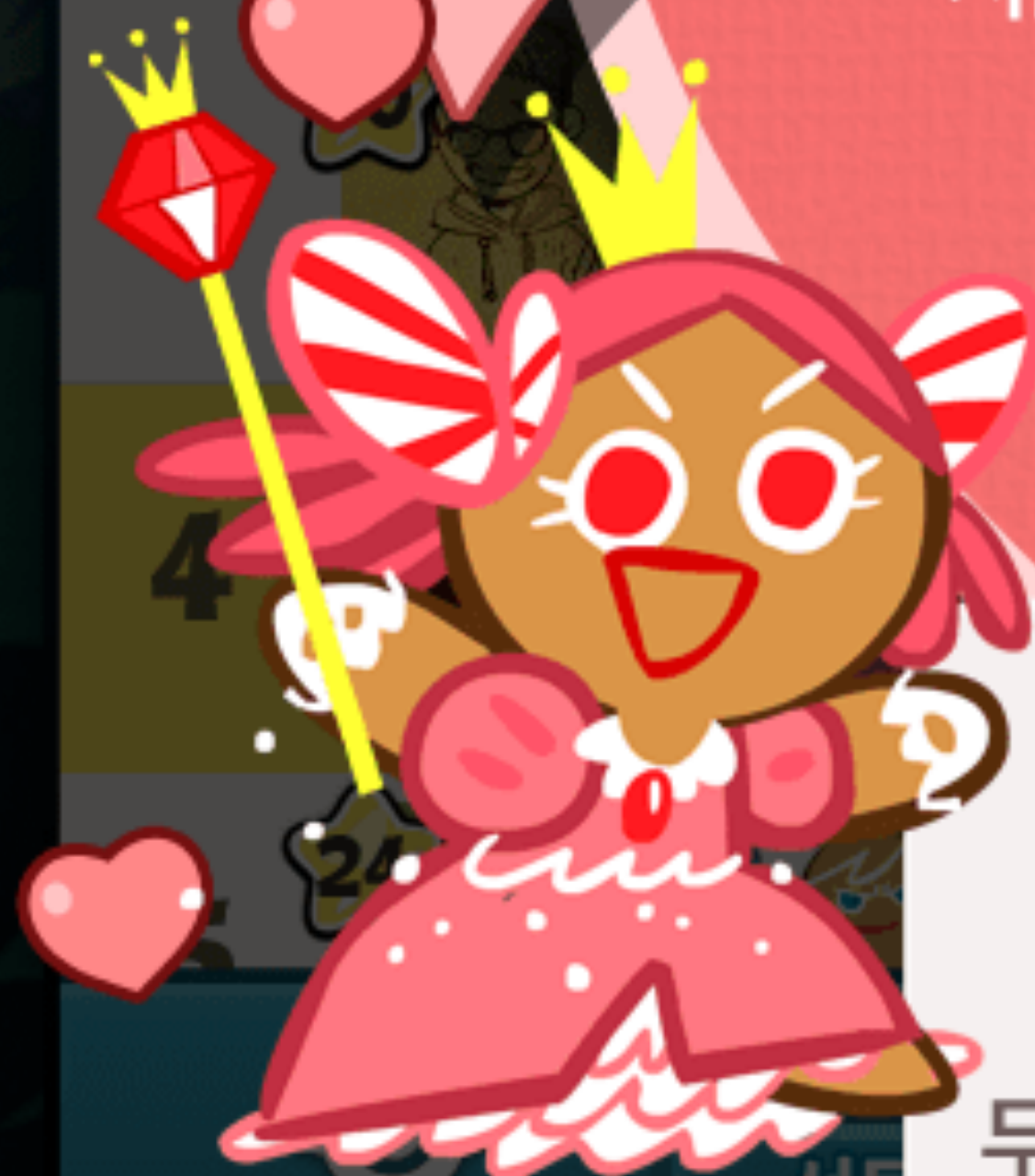
생명을 주고 받는 양이 너무 많아
버티지 못하는 상황.
서버장애를 막으려면 생명 보내기
관련 기능을 제거해야 했다!
하지만 있던 기능이 사라지면…

쿠키런 운영 사례 1

첫번째 문제, 서버 장애

이렇게 된 이상 이벤트로 간다!

지금부터,
신나는 깜짝파티!
무한상사 계열사 아님.
무한생명 TIME!
쿠키런이 더 신나는 달리기를 지원합니다!
지금부터 생명이 무한 제공되는 무한 생명 타임 이 시작됩니다!
(무한 생명 타임이 끝나면 생명이 다시 줄어들어요.)
요기를 보세요
무한 생명 타임 동안에는,
1. 기존의 생명 수신 내역이 보이지 않아요.
2. 친구와 생명 주고 받기를 할 수 없어요.
무한 생명 타임이 끝나면 다시 원래대로 돌아온답니다.

쿠키런 운영 사례 1

첫번째 문제, 서버 장애

<무한생명TIME> 의 교훈

운영을 통해 문제 상황을 해결할 수도 있다.
호랑이굴에 들어가도 정신만 차리면 산다.
난관이 닥쳐도 포기하지 말고 타개책을 찾아보자.

하지만 해결에 실패하고 결국 문제가 발생해 버린다면?

3월 14일 업데이트 과정에서 게임 이용에 불편을 드려 죄송합니다.

죄송한 마음을 담아

크리스탈 50개, 생명 30개, 열쇠 20개를 드립니다.

* 2015년 3월 25일까지 1회만 받을 수 있습니다.

쿠키런 운영 사례 1

첫번째 문제, 서버 장애

유저도 감정이 있는 사람

사람이 하는 일에 실수가 생기는 것은 어쩔 수 없는 것
유저들도 이성적으로는 이런 부분을 이해해 줄 수 있다
중요한 것은 이를 인정하고 사과하는 태도
유저들의 감정을 잘 달래줄 수 있어야 한다

감사한 일이 있을 때도 마찬가지로 표현을 잘 해주는 것이 좋다.

쿠키런 운영 사례 2

두번째 문제, 초기 콘텐츠 소진

쿠키런 운영 사례 2

두번째 문제, 초기 콘텐츠 소진

출시할 때부터 충분한 양의 콘텐츠와 지속가능한 시스템이 준비되지 않은 상태였기 때문에 초기 흥행으로 몰렸던 유저들이 빠르게 이탈하는 시점이 온다.

"모바일게임은 길어야 3개월" 이란 유행어 발생의 원인

쿠키런 운영 사례 2

두번째 문제, 초기 콘텐츠 소진

출시 직후에는 각종 버그, 서버 장애, 해킹 등
다양하고도 시급한 문제들이 마구 발생한다.
정신없이 이런 문제들만 대응하다 보면 속수무책으로
유저들의 이탈을 지켜볼 수 밖에 없게 될 수 있다.

콘텐츠 소진 시기를 잊지 말고 대비하는 것이 중요

쿠키런 업데이트 안내

신규 시스템 업데이트!!

보물을 장착하면 무슨 일이?

보물 장착 시 고유의 능력이 추가됩니다.

보물은 쿠키나 펫의 **상향된 최고 레벨**을 달성 시 획득 가능합니다.

우어어어 나 보물 가질꺼야

보물이라고? 보물?

두번째 이야기

쿠키런 업데이트 안내

더욱 박진감 넘치는 두번째 이야기 시작!

1. 신규 스테이지 추가와 새로워진 레벨 디자인!
2. 쿠키들을 위협하며 움직이는 지형과 장애물!
3. 이제 생명을 받는 사람도 선물포인트 획득!

쿠키런 운영 사례 3

팬들의 목소리 듣기

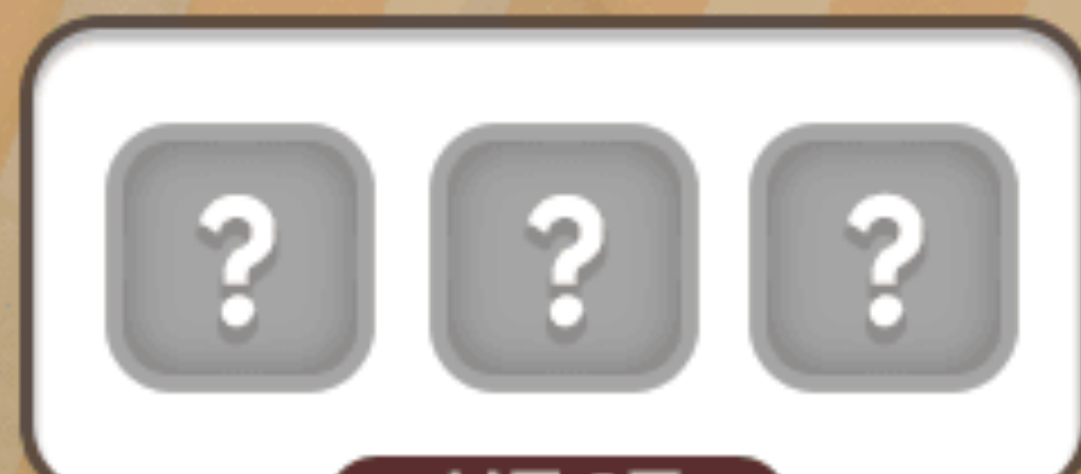
쿠키런 운영 사례 3

팬들의 목소리 듣기

출시 초기 급한 불들이 꺼지고 어느정도 안정이 되면,
게임이 마음에 들어 정착한 팬들의 비중이 커지게 된다.

팬과의 신뢰를 쌓기 위해서는 목소리를 듣고
반영해주려 노력하는 모습을 꾸준히 보여주는 것이 좋다.

쿠키런 업데이트 안내
드디어 보물 재구매 기능 오픈!
어떡하지??
손이 미끄러졌어ㅠ
다시 못 사나요?
꼭 필요해요...
악! 내 보물!!
제발 돌려줘...
ㅠㅠ
이럴 줄 몰랐어
쿠키나 펫의 만렙 달성 후 얻는 보물을 실수로 파셨다구요?!
꼭 필요한 능력인데 다시 얻을 수 없어 막막하셨다구요?!
이제, 게임 내에서 다시 구매할 수 있습니다!!
내 깃털!!!
보물 구매 35
보물 재구매 버튼!
(로비 ▶ 쿠키 버튼 ▶ 해당 쿠키 이미지)
*실제 가격은 상기 스크린샷과 다를 수 있습니다.
재구매 기능을 통해 구매 하실 수 있는 보물은 쿠키, 펫 만렙 달성 시 얻는 보물에 한정됩니다.(뽑기 전용 보물 재구매 불가)

쿠키런 기능 추가 안내
나만의 쿠키+펫+보물 조합을
저장할 수 있게 되었어요!
나만의 쿠키+펫+보물 조합을 저장하고 불러올 수 있어요!
다양한 조합으로 재미있게 쿠키런을 즐겨보세요!
쿠키
펫
이어달리기
보물 3종
오, 편리해졌군
이 에피소드엔 무슨 조합이 좋을까?
나만의 조합
키위맛 쿠키
웨어울프맛 쿠키
쿠키 상점과 펫 상점에서 "나만의 조합" 버튼을 누르면 조합을 저장할 수 있어요!

쿠키런 운영 사례 4

콘텐츠에 생명력 부여하기

쿠키런 운영 사례 4

콘텐츠에 생명력 부여하기

가상의 세계와 캐릭터들에 대해 상상하는 것도 큰 즐거움.
상상력을 자극하여 콘텐츠와 세계관에 생명력을 부여하면,
또 다른 지속적인 재미를 줄 수 있다.

이대로 먹힐 수는 없어!
탈출 준비중.....
난 어떤 파티에서도 환영받는 다구~
탈출 준비중.....
코인이 없으면 크리스탈을 쓰면되지
탈출 준비중.....
나는 한마리의 외로운 늑대... 자유를 갈망하는 하이에나...
탈출 준비중.....

쿠키런 이벤트 안내

성년의 날 기념

성년을 맞이한 공주맛 쿠키에게 장미꽃을 모아주세요!

크흑... 드디어 공주님이!

더욱 조신한 공주가 되겠어요

게임 내에 등장하는 장미꽃을 모으면 다양한 선물이!!

이벤트기간:
5월 14일부터
5월 21일까지

장미꽃 60개

10,000코인

장미꽃 120개

최고급보물뽑기권 1개

장미꽃 180개

부스트5종 5개

장미꽃 240개

키스를 부르는 손수건

장미꽃 300개

크리스탈 20개

떡국떡을 50개 모으면 선물을 1번 뽑을 수 있어요!!

총 12종의 선물에 지금 도전해 보세요!

이벤트 기간 : 2월 16일~ 2월 26일

뽑기 선물 목록

*각각의 보상은 1회씩만 받을 수 있습니다. *12종의 보상을 모두 획득하면 이후엔 코인을 대체지급합니다.

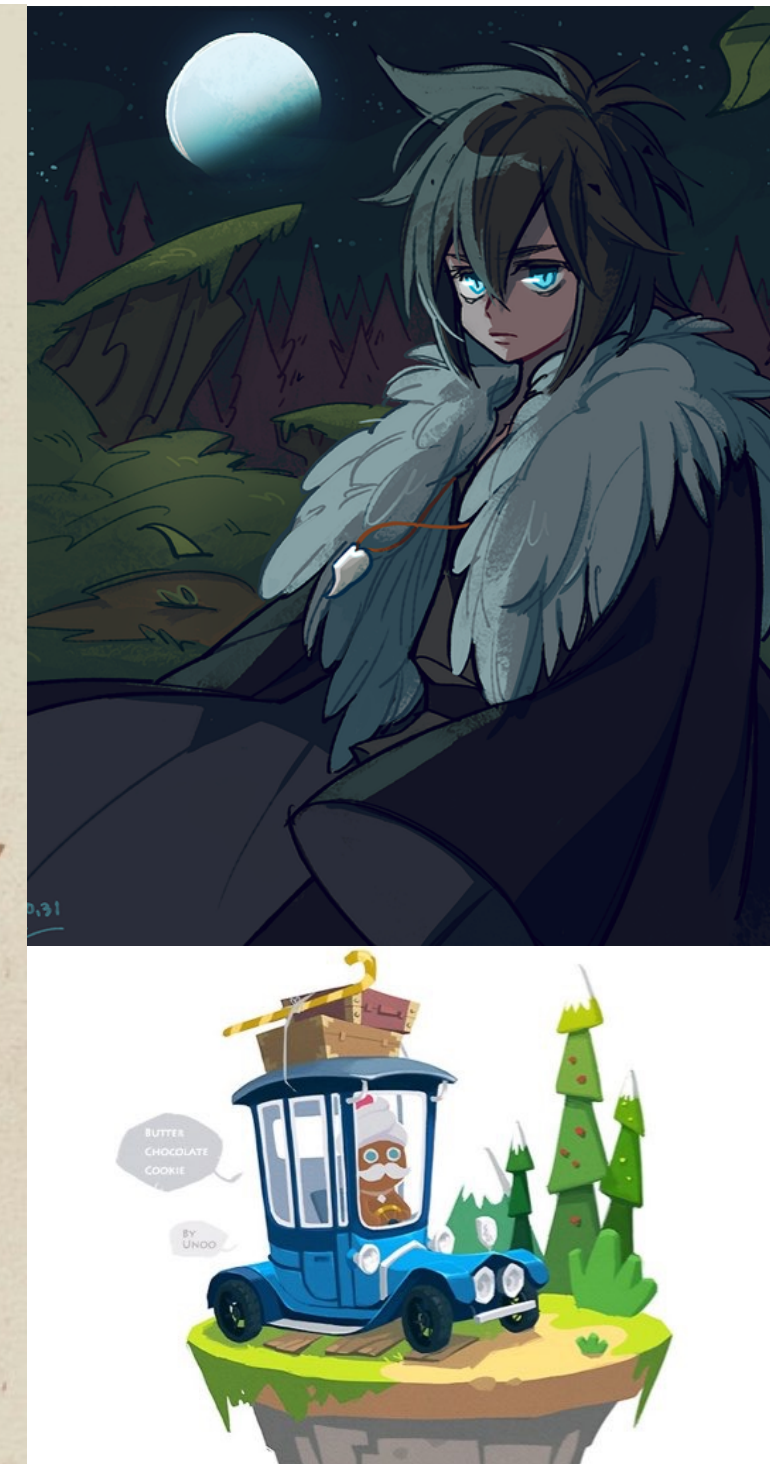
아기 쿠키는 어떻게 생겨요?
탈출 준비중.....

발렌타인데이 기념
슈크림맛쿠키가
마법 초콜릿을 드려요!
매일 2판, 8판, 14판째 플레이 시
마법초콜릿 보물을 한 개씩 받아요!
이벤트 기간 :
2월 13일~15일(3일간)
마법 초콜릿 보물
(기간내 총 9개까지 획득 가능)
3스테이지까지
꼭 가야해요!
서투르지만
열심히 만들었어요!
에피소드 2
원시림
에피소드 3
용의 협곡
에피소드 4
마법사들의 도시
* 에피소드 2,3,4의 3스테이지까지 도달해야 1판으로 인정됩니다!

힝... 또 실패네요...
탈출 준비중.....

슈크림맛 쿠키의 발렌타인데이 선물

발렌타인데이 수제 마법초콜릿

무언가 잘못된 수제 마법초콜릿

50가지 개성 넘치는
쿠키 캐릭터들로 만든 성격테스트.
은근 잘 맞으니 한번씩 해보자!
http://cookieruntest.com

원리원칙 단호박

블랙베리맛 쿠키

원리원칙 단호박 블랙베리맛 쿠키는 계획적이고 성실하며, 원칙에 맞지 않는 일에는 단호하게 대처하는 사람입니다. 정확하고 철저하게 일을 처리해 주위의 신뢰를 얻으며,

쿠키런 운영 사례 5

운영의 원칙과 철학

운영의 원칙과 철학

게임 운영을 하다보면 다양한 문제상황이 발생
문제를 해결하는 방법은 한가지가 아니며 정답도 없다.

운영의 원칙과 철학이 필요!

쿠키런 이벤트 안내
우리..눈사람 만들래요?
게임 내에 등장하는 눈사람 재료 5가지를 모아 개성 넘치는 눈사람들을 만들어요!!
각각의 눈사람을 완성할 때마다 푸짐한 보상을 드려요!
눈사람 완성에 필요한 재료들
눈덩이
단추
당근
나뭇가지
양동이
이벤트기간: 12월 31일까지
어떤 눈사람들이 기다리고 있을까?
* 각 재료가 나오는 확률은 에피소드마다 다릅니다. *정해진 눈사람 재료 외에 다른 재료들도 등장하니 유의하세요.

이벤트 기간이 끝나면 모아놓은 눈사람 재료들은 완전히 없어집니다.

현재 보유 중인 재료

 눈덩이

5

 단추

55

 당근

6

 나뭇가지

14

 양동이

24

눈사람 만들고 보상받기

보상

20

58%
373
499,669
3
+ 48
눈사람 만들기 이벤트
| 기간: 12월 16일~12월 31일
눈사람 도감

모든 눈사람을 완성하셨습니다.
MERRY CHRISTMAS
축하합니다! 모든 눈사람을 완성하셨습니다!

현재 보유 중인 재료
눈덩이 289
단추 133
당근 7
나뭇가지 0
양동이 19

최종병기 눈사람을 완성하였습니다.

확인

쿠키런 운영 사례 5

운영의 원칙과 철학

최종병기 눈사람 보물 오류사건

출석시 일정확률로 크리스탈 1개가 지급되어야 하는 보물인데
크리스탈 100개가 지급되어 버린것!
보유효과 보물은 영구적으로 크리스탈을 지급하기 때문에
이대로 100개를 지급하게 놔둘 수 없는 상황!!!

쿠키런 운영 사례 5

운영의 원칙과 철학

이렇게 된 이상 이벤트로 간다!

'우리 눈사람 만들래요?' 이벤트 기간(12월 31일)내에
마지막 눈사람까지 모두 만드신 분들에게
크리스탈 100개를 드립니다.

* 모든 눈사람을 완성한 후 1판을 하셔야 크리스탈 100개를 받을 수 있습니다.
* 단, 계정당 1회만 받을 수 있으므로 이미 크리스탈 100개를 받으신 분들은 받을 수 없습니다.

쿠키런 신규 쿠키 안내
본격 소환 마스터 등장!!
S
눈설탕맛 쿠키
강력한 소환수들을 불러내요!!
본 쿠키는 현재 안드로이드에서만 플레이 가능합니다. iOS도 곧 업데이트 할 예정이니 조금만 기다려 주세요!!

쿠키런 운영 사례 5

운영의 원칙과 철학

눈설탕맛 쿠키 능력치 오류 사건

눈설탕맛 쿠키를 출시하고 몇일 뒤
능력치 데이터가 잘못 입력되었다는 사실 발견!
눈설탕맛 쿠키의 능력치 하향이 불가피한 상황.
하지만 이미 많은 유저들이 구매한 상태…

쿠키런 운영 사례 5

운영의 원칙과 철학

이렇게 된 이상 이벤트로 간다!

쿠키런 업데이트 안내

꼭 읽어주세요!!

눈설탕맛 쿠키의 능력치가 조정됩니다.

1월 1일에 업데이트 되었던 눈설탕맛 쿠키의 1레벨 ~ 7레벨 사이
스노우콘 소환 쿨타임이 8레벨보다 짧은 문제가 발견되어 수정됩니다.

1월 1일부터 1월 13일 사이에 눈설탕맛 쿠키를 구매하신 모든 분들께는 사과의 의미를 담아
눈설탕맛 쿠키 구매 가격인 크리스탈 119개를 보상으로 드릴 예정입니다.

위 보상은 1월 14일 화요일부터 1월 19일 일요일 사이에
게임에 접속하시면 받으실 수 있습니다. (1회에 한함)

쿠키런 운영 사례 5

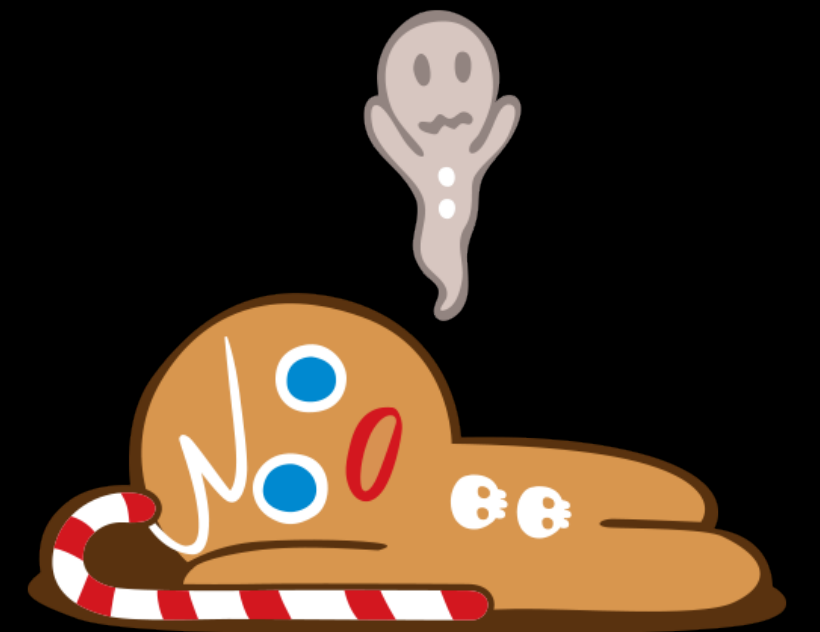
운영의 원칙과 철학

게임의 특성과 팀의 상황에 맞는 원칙을 찾아야 함

정답은 없으며 모두 장단점이 있다

중요한 것은 일관된 모습을 보여주는 것

원칙이 없이 갈팡질팡하면 신뢰를 잃게 되고

일관된 모습을 보여주어야 운영의 캐릭터가 형성된다

쿠키런 운영 사례 6

지속적으로 새로운 경험 제공

쿠키런 운영 사례 6

지속적으로 새로운 경험 제공

너무 당연한 이야기라 자세한 설명은 생략

쿠키런 운영 사례 6

지속적으로 새로운 경험 제공

쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!

쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!
두번째 이야기

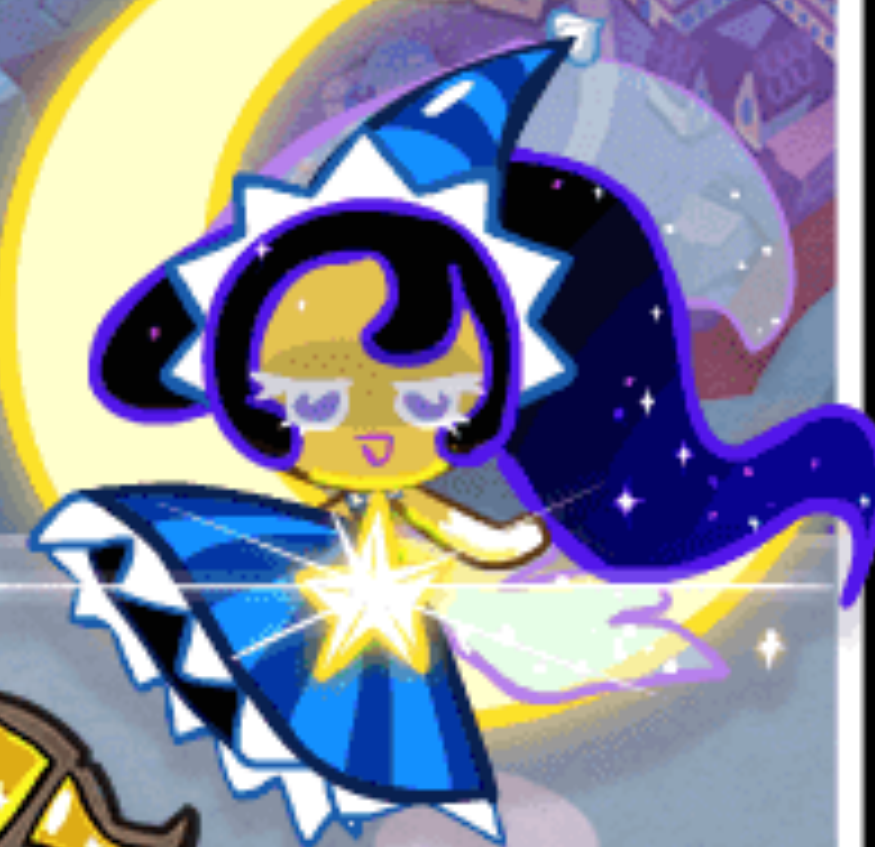
쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!
겨울이야기

쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!
겨울이야기

쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!
격변의 전조

쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!
새로운 세계

for Kakao
쿠키런
쿠키들의 오븐탈출 대작전!
마법사들의 도시

어디
달려볼까?
2주년을 맞이하여
모든 에피소드들이 더 재미있어졌어요!
오븐탈출, 원시림, 용의협곡, 마법사들의 도시, 유령해적의 코인섬의
젤리와 장애물들이 더 재미있게 바뀌었습니다!
지금 바로 달려보세요!
크릉..
에피소드 2
원시림
에피소드 4
마법사들의 도시
에피소드 1
오븐 탈출
에피소드 3
용의 협곡
스페셜 에피소드 1
유령해적의 코인섬

6. 결론

결론

모바일 게임 시장 특성상 운영의 역할이 크다.

다양한 문제 상황을 운영으로 해결할 수도 있다.

출시 이후 첫 콘텐츠 소모 시점에 대한 대응이 중요하다.

팬들의 목소리를 듣고 지속적으로 새로운 경험을 제공해야 한다.

콘텐츠에 생명력을 부여하면 또다른 재미를 줄 수 있다.

운영에 정답은 없지만 원칙과 철학은 필요하다.

유저도 감정이 있는 사람이다.

좋은 게임 운영은

유저들도 우리와 함께 살아가는 사람들

이라는 것을 이해하는 것에서부터 시작

세상을 즐겁게!

더 넓은 곳에서, 더 많은 사람들에게, 더 오랜 시간동안

감사합니다

DEVSISTERS

Q&A

감사합니다